



龍巖股份有限公司

1. 目的

為使供應商考評獎懲作業能有效之進行，故制定本作業標準書，利相關作業執行。

2. 範圍/制定機關

本程序書適用於所有類別之採購供應商

本辦法之制定機關為採購單位

3. 參考文件

3.1 供應商管理辦法

3.2 客訴作業程序書

4. 定義

4.1 考評獎懲：為供應商考評獎懲依據，分為年度考核、專案考核。

5. 權責

5.1 採購單位：考核及獎懲作業

5.2 稽核單位：考核及獎懲結果抽核

6. 關鍵管理

6.1 關鍵管理項目

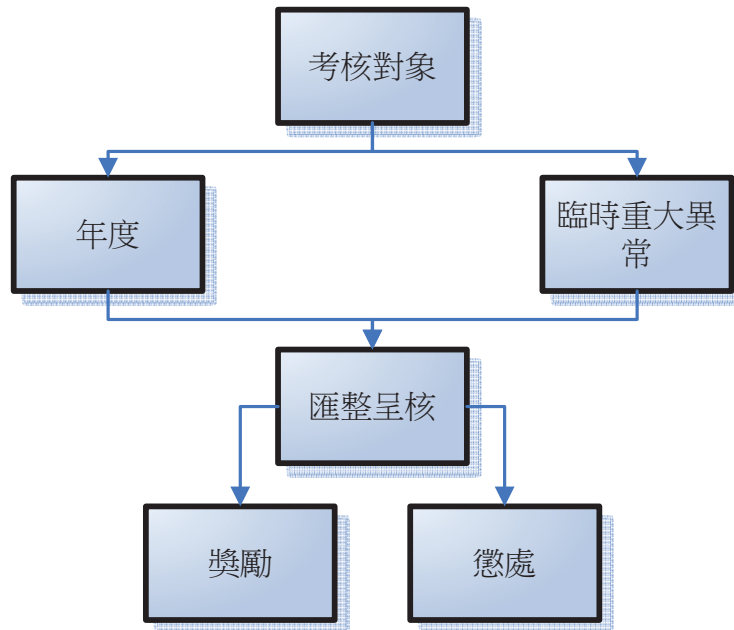
6.1.1 考評：確實依附件三之標準進行考核。

6.1.2 獎懲：依考核結果確實執行相關懲處作業

6.1.3 稽核單位抽核考核結果是否確實



6.2 關鍵管理程序圖



7. 修正歷程

- 7.1 本作業標準書於民國一〇〇年九月二十三日經資產處處級主管核准通過，並自公告日起實施行之。
- 7.2 本作業標準書於民國一〇五年七月四日經核決主管核准通過，並自公告日起實施行之。

8. 附件

- 8.1 作業程序(附件一)
- 8.2 供應商考評程序流程圖(附件二)
- 8.3 考核項目(附件三)
- 8.4 供應商異常處理原則(附件四)



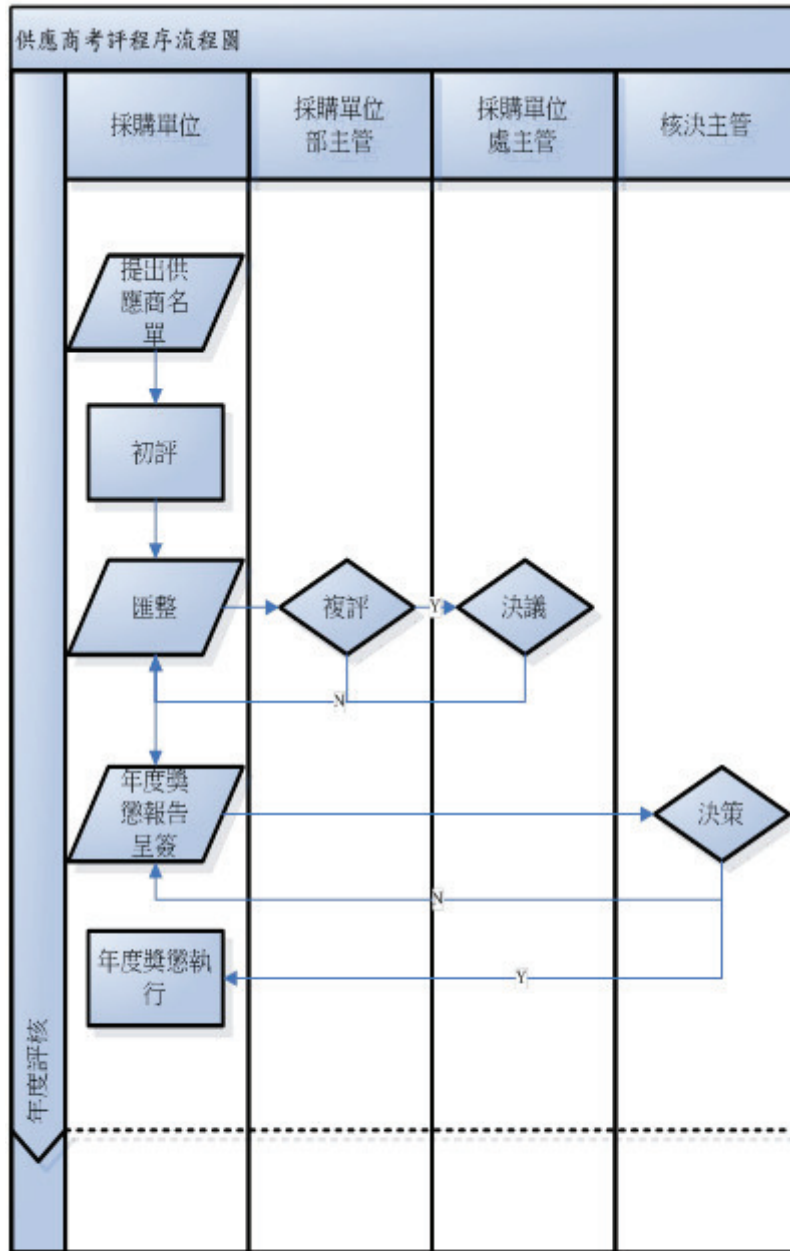
龍巖股份有限公司

附件一 作業程序

1. 供應商考評獎懲程序流程圖如附件二所示
2. 考核評核
 - 2.1 考核對象：
 - 2.1.1 禮儀類：年度各類別總採購金額取前三名之供應商。
 - 2.1.2 庶務類：年度經常性總採購金額前五名之供應商(年度交易筆數十筆以上)。
 - 2.2 考核種類：
 - 2.2.1 年度考核:彙整年度進貨狀況進行考核。
 - 2.2.2 專案考核：由客訴平台啟動考核作業。
 - 2.3 考核程序：
 - 2.3.1 年度考核：由採購單位經辦依 2.1.考核對象選出之供應商於每年六月匯整前一年度進貨資料進行初審(採購單位經辦→部級主管)，最後由採購單位處級主管核決。
 - 2.3.2 專案考核:供應商之懲處依採購處公告之各類品質評核標準暨獎勵與異常處理原則作業，列入年度考核依據之一；情節重大之異常採購單位得以立即停權懲處之。
 - 2.3.3 獎懲標準：依 2.5 考核項目進行考核，最後得分在 90 分以上屬優等；80 分以上屬中等；60 分以下屬不合格，依 2.6 獎懲原則進行獎懲作業。
 - 2.4 供應商考評依核決權限每年提報合格供應商及供應商獎懲之年度結案報告至核決主管。
 - 2.5 考核項目(附件三)：
 - 2.5.1 品質：針對供應商的產品、服務品質的審查及瞭解。
 - 2.5.2 服務：日常配合、緊急狀況支援是否符合公司要求。
 - 2.5.3 效率：如期交貨、交貨期穩定度、緊急臨時支援效率度。
 - 2.5.4 價格：價格合理性、公司訂價策略專案配合度。
 - 2.6 獎懲作業：
 - 2.6.1 獎勵原則：依 2.2 考核種類，年度考核後依考核成績選出年度績優供應商，由採購單位呈核給予適當付款條件優惠等適當之獎勵。
 - 2.6.2 懲處原則：依 2.2 考核種類，個案發生異常時依附件四執行懲處作業，年度考核列為不佳之供應商者，除依個案懲處外，列為待汰換之供應商；臨時重大異常則另案討論。



附件二：供應考評程序流程圖





龍巖股份有限公司

附件三 考核項目

類別名稱	評核類別	品質評核標準	滿分
車輛類	效率	服務準時度	5
車輛類	效率	廠商聯絡方便	5
車輛類	效率	臨時性狀況配合度	5
車輛類	品質	車輛內外整潔度	5
車輛類	品質	人員儀容	5
車輛類	品質	司機依道路規範駕車	5
車輛類	品質	車輛有定期保養	5
車輛類	品質	司機路線熟悉度	5
車輛類	品質	提供之實物與需求相符度	5
車輛類	品質	車輛美觀	5
車輛類	品質	車內冷氣運轉正常	5
車輛類	服務	服務態度	5
車輛類	服務	訂單內容確認	5
車輛類	服務	司機提醒客戶放置車內的物品	5
車輛類	服務	與客戶應對態度	5
車輛類	服務	拒收紅包	5
車輛類	服務	服務專業度	5
車輛類	服務	定期汰舊換新	5
車輛類	服務	車輛數足	5
車輛類	價格	配合公司整合降價	5
紙錢類	效率	服務準時度	10
紙錢類	效率	廠商聯絡方便	10
紙錢類	效率	臨時性狀況配合度	10
紙錢類	品質	提供之實物與需求相符度	10
紙錢類	品質	紙錢材質	10
紙錢類	服務	服務態度	10
紙錢類	服務	訂單內容確認	10
紙錢類	服務	拒收紅包	10
紙錢類	服務	服務專業度	10
紙錢類	價格	配合公司整合降價	10
式場佈置	效率	服務準時度	5
式場佈置	效率	廠商聯絡方便	5
式場佈置	效率	臨時性狀況配合度	5
式場佈置	效率	依約定時間拆除	5
式場佈置	品質	人員儀容	5
式場佈置	品質	花材新鮮度(棚架新舊汰換)	5
式場佈置	品質	花山花量足數(棚架備用)	5
式場佈置	品質	提供之實物與需求相符度	5



龍巖股份有限公司

類別名稱	評核類別	品質評核標準	滿分
式場佈置	品質	式場佈置搭設牢固度	5
式場佈置	品質	用品乾淨、整潔	5
式場佈置	品質	外牌或式場字體內容正確度	5
式場佈置	品質	在訂單規定時間內準備就緒	5
式場佈置	品質	服務用品帶齊	5
式場佈置	服務	服務態度	5
式場佈置	服務	訂單內容確認	5
式場佈置	服務	場地收拾乾淨度	5
式場佈置	服務	與客戶應對態度	5
式場佈置	服務	拒收紅包	5
式場佈置	服務	服務專業度	5
式場佈置	價格	配合公司整合降價	5
骨罐	效率	服務準時度	10
骨罐	效率	廠商聯絡方便	10
骨罐	效率	臨時性狀況配合度	10
骨罐	品質	提供之實物與需求相符度	10
骨罐	品質	骨罐刻字和相片正確度	10
骨罐	服務	服務態度	10
骨罐	服務	訂單內容確認	10
骨罐	服務	拒收紅包	10
骨罐	服務	服務專業度	10
骨罐	價格	配合公司整合降價	10
壽材	效率	服務準時度	10
壽材	效率	廠商聯絡方便	10
壽材	效率	臨時性狀況配合度	10
壽材	品質	人員儀容和態度	10
壽材	品質	提供之實物與需求相符度	10
壽材	品質	棺木漏氣	10
壽材	服務	訂單內容確認	10
壽材	服務	拒收紅包	10
壽材	服務	服務專業度	10
壽材	價格	配合公司整合降價	10
禮謝用品	效率	服務準時度	10
禮謝用品	效率	廠商聯絡方便	10
禮謝用品	效率	臨時性狀況配合度	10
禮謝用品	品質	提供之實物與需求相符度	10
禮謝用品	品質	包裝品質	10
禮謝用品	服務	服務態度	10
禮謝用品	服務	訂單內容確認	10



龍巖股份有限公司

類別名稱	評核類別	品質評核標準	滿分
禮謝用品	服務	拒收紅包	10
禮謝用品	服務	服務專業度	10
禮謝用品	價格	配合公司整合降價	10
法事	效率	服務準時度	5
法事	效率	廠商聯絡方便	5
法事	效率	臨時性狀況配合度	5
法事	品質	人員儀容	5
法事	品質	提供之實物與需求相符度	5
法事	品質	誦經流暢度	5
法事	品質	誦經速度控制	5
法事	品質	誦經時資料唸頌正確度	5
法事	品質	在訂單規定時間內準備就緒	5
法事	品質	服務用品帶齊	5
法事	品質	服務時接聽電話/手機調無聲或關機	5
法事	品質	相關資料填寫正確度	5
法事	品質	誦經音量適中	5
法事	服務	服務態度	5
法事	服務	訂單內容確認	5
法事	服務	與客戶應對態度	5
法事	服務	拒收紅包	5
法事	服務	服務專業度	5
法事	服務	人員服務莊嚴	5
法事	價格	配合公司整合降價	5
服務人員	效率	服務準時度	5
服務人員	效率	廠商聯絡方便	5
服務人員	效率	臨時性狀況配合度	5
服務人員	品質	人員儀容	5
服務人員	品質	提供之實物與需求相符度	5
服務人員	品質	用品乾淨、整潔	5
服務人員	品質	在訂單規定時間內準備就緒	5
服務人員	品質	音響播音順利	5
服務人員	品質	演奏音量適中	5
服務人員	品質	演奏協調性	5
服務人員	品質	服務用品帶齊	5
服務人員	品質	服務時接聽電話/手機調無聲或關機	5
服務人員	品質	音響音量適中	5
服務人員	品質	樂器定期檢修	5
服務人員	服務	服務態度	5
服務人員	服務	訂單內容確認	5



龍巖股份有限公司

類別名稱	評核類別	品質評核標準	滿分
服務人員	服務	與客戶應對態度	5
服務人員	服務	拒收紅包	5
服務人員	服務	服務專業度	5
服務人員	價格	配合公司整合降價	5
紙紮	效率	服務準時度	10
紙紮	效率	廠商聯絡方便	10
紙紮	效率	臨時性狀況配合度	10
紙紮	品質	提供之實物與需求相符度	10
紙紮	品質	用品完整性	10
紙紮	服務	服務態度	10
紙紮	服務	訂單內容確認	10
紙紮	服務	拒收紅包	10
紙紮	服務	服務專業度	10
紙紮	價格	配合公司整合降價	10
供品	效率	服務準時度	10
供品	效率	廠商聯絡方便	10
供品	效率	臨時性狀況配合度	10
供品	品質	提供之實物與需求相符度	10
供品	品質	用品完整性和新鮮度	10
供品	服務	服務態度	10
供品	服務	訂單內容確認	10
供品	服務	拒收紅包	10
供品	服務	服務專業度	10
供品	價格	配合公司整合降價	10
雜項禮儀	效率	服務準時度	10
雜項禮儀	效率	廠商聯絡方便	10
雜項禮儀	效率	臨時性狀況配合度	10
雜項禮儀	品質	提供之實物與需求相符度	10
雜項禮儀	品質	用品乾淨、整潔	10
雜項禮儀	服務	服務態度	10
雜項禮儀	服務	訂單內容確認	10
雜項禮儀	服務	拒收紅包	10
雜項禮儀	服務	服務專業度	10
雜項禮儀	價格	配合公司整合降價	10
庶務	品質	提供之實物與需求相符度	10
庶務	品質	包裝品質	10
庶務	服務	訂單內容確認	10
庶務	服務	與客戶應對態度	10
庶務	服務	服務專業度	10



龍巖股份有限公司

類別名稱	評核類別	品質評核標準	滿分
庶務	效率	服務準時度	10
庶務	效率	廠商聯絡方便	10
庶務	效率	臨時性狀況配合度	10
庶務	價格	配合公司議價	10
庶務	價格	報價合理性	10



龍巖股份有限公司

附件四 供應商異常處理原則

程度	罰則		次數		罰則	
	輕度	中度	輕度	中度	輕度	中度
輕度	扣該品項龍巖成本	扣該品項龍巖成本至少 2 倍	一個月內累發 2 次以上	第 2 次	加扣 1 倍成本	加扣 1 倍成本
中度	扣該品項龍巖成本至少 2 倍	扣該品項龍巖成本至少 3 倍		第 3 次	加扣 2 位成本	加扣 2 位成本
重度	扣該品項龍巖成本至少 3 倍	扣該品項龍巖成本至少 3 倍		(以此類推)		

註：若無法依法規定扣款則需經行政長同意後執行，每月匯整客訴懲處結論予同類供應商以茲警惕。

材料大類	材料大類別名稱	品質異常代號	品質評核標準		品質異常名稱		程度	扣款
			品質評核標準	品質異常名稱	品質異常名稱	品質異常名稱		
A	車輛類	Q004	司機不得酒後駕車	司機酒後駕車	司機酒後駕車	重度	扣該品項龍巖成本至少 3 倍	
A	車輛類	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該品項龍巖成本至少 3 倍	
A	車輛類	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	臨時性狀況配合度不高	輕度	扣該品項龍巖成本	
A	車輛類	Q001	車輛內、外乾淨整潔	車輛內、外髒汙	車輛內、外髒汙	輕度	扣該品項龍巖成本	
A	車輛類	Q002	人員儀容整齊	人員儀容不整	人員儀容不整	輕度	扣該品項龍巖成本	
A	車輛類	Q003	司機依速駕駛	司機超速駕駛	司機超速駕駛	中度	扣該品項龍巖成本至少 2 倍	
A	車輛類	E602	均可聯繫到廠商	廠商(司機)聯絡不易	廠商(司機)聯絡不易	中度	扣該品項龍巖成本至少 2 倍	
A	車輛類	Q005	司機行駛中講手機配戴耳機	司機行駛中講手機未配戴耳機	司機行駛中講手機未配戴耳機	輕度	扣該品項龍巖成本	
A	車輛類	Q006	車況正常(無半路拋錨、爆胎)	車輛半路拋錨、爆胎	車輛半路拋錨、爆胎	中度	扣該品項龍巖成本至少 2 倍	
A	車輛類	Q007	司機路線熟稔	司機路線不熟	司機路線不熟	輕度	扣該品項龍巖成本	
A	車輛類	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	提供之實物與需求不符	輕度	扣該品項龍巖成本	
A	車輛類	Q061	車輛新穎	車輛老舊	車輛老舊	中度	扣該品項龍巖成本至少 2 倍	
A	車輛類	Q062	車內冷氣正常運轉	車內冷氣故障	車內冷氣故障	輕度	扣該品項龍巖成本	
A	車輛類	S301	服務態度良好	服務態度不好	服務態度不好	輕度	扣該品項龍巖成本	
A	車輛類	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	訂單內容確認有誤	輕度	扣該品項龍巖成本	



龍巖股份有限公司

材料大類	材料大類別名稱	品質異常代號	品質評核標準	品質異常名稱	程度	扣款
A	車輛類	S303	司機善盡提醒客戶放置車內的物品	司機未提醒客戶放置車內的物品	輕度	扣該項龍巖成本
A	車輛類	S305	與客戶應對得體	與客戶應對不佳	輕度	扣該項龍巖成本
A	車輛類	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
A	車輛類	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	輕度	扣該項龍巖成本
B	紙錢類	E601	服務準時度(貨準準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
B	紙錢類	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
B	紙錢類	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
B	紙錢類	Q008	紙錢燃燒正常	紙錢不易燃燒	輕度	扣該項龍巖成本
B	紙錢類	Q009	紙錢燃燒時無過多煙量	紙錢燃燒時煙太多、易飛	輕度	扣該項龍巖成本
B	紙錢類	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
B	紙錢類	Q063	紙錢材質佳	紙錢材質差	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
B	紙錢類	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
B	紙錢類	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
B	紙錢類	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
B	紙錢類	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
C	豎靈類	E601	服務準時度(貨準準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
C	豎靈類	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	輕度	扣該項龍巖成本
C	豎靈類	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	輕度	扣該項龍巖成本
C	豎靈類	Q010	環香不斷裂	立(環)香斷裂	輕度	扣該項龍巖成本
C	豎靈類	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
C	豎靈類	Q022	用品新穎	用品老舊、髒污	輕度	扣該項龍巖成本
C	豎靈類	Q023	用品完整無缺	用品破損,未即時更換	中度	扣該項龍巖成本至少2倍



龍巖股份有限公司

材料大類	材料大類別名稱	品質異常代號	品質評核標準	品質異常名稱	程度	扣款
C	豎靈類	Q064	環香易燃燒	立(環)香不易燃燒	輕度	扣該品項龍巖成本
C	豎靈類	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
C	豎靈類	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
C	豎靈類	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該品項龍巖成本至少3倍
C	豎靈類	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	輕度	扣該品項龍巖成本
D	禮儀印刷	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到), 已影響流程	重度	扣該品項龍巖成本至少3倍
D	禮儀印刷	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	E605	校稿均正確	反覆校稿	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	Q011	校稿後印刷無誤	校稿後印刷有錯	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	Q012	成品無墨漬殘留	成品有墨漬殘留	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	Q013	印刷字體清楚	印刷字體模糊不清	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	Q014	打稿無錯字	打稿錯字太多	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	Q015	確實執行三讀五對	未確實執行三讀五對	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	Q016	輓聯內容書寫正確	輓聯寫錯字	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	Q017	輓聯字體整齊(不潦草)	輓聯字體太潦草	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	Q037	包裝完整	包裝不良	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	Q065	成品中均為良品	成品中有不良品	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該品項龍巖成本至少2倍
D	禮儀印刷	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該品項龍巖成本至少3倍



龍巖股份有限公司

材料大類	材料大類別名稱	品質異常代號	品質評核標準	品質異常名稱	程度	扣款
D	禮儀印刷	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	輕度	扣該項龍巖成本
E	式場佈置	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
E	式場佈置	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
E	式場佈置	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
E	式場佈置	E606	依規定時間拆除	拆除時間延誤	輕度	扣該項龍巖成本
E	式場佈置	Q002	人員儀容整齊	人員儀容不整	輕度	扣該項龍巖成本
E	式場佈置	Q018	花材新鮮	花材不新鮮	輕度	扣該項龍巖成本
E	式場佈置	Q019	花山花量充足	花山花量不足	輕度	扣該項龍巖成本
E	式場佈置	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
E	式場佈置	Q021	式場佈置搭設不牢固	式場佈置搭設不牢固	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
E	式場佈置	Q022	用品新穎	用品老舊、髒污	輕度	扣該項龍巖成本
E	式場佈置	Q023	用品完整無缺	用品破損,未即時更換	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
E	式場佈置	Q024	布幔無皺折	布幔太皺	輕度	扣該項龍巖成本
E	式場佈置	Q026	外牌或式場字體大小一致	外牌或式場字體內容有誤	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
E	式場佈置	Q044	依訂單規定時間內準備就緒	未在訂單規定時間內準備就緒,未影響流程	輕度	扣該項龍巖成本
E	式場佈置	Q045	音響無雜音干擾	音響有雜音干擾	輕度	扣該項龍巖成本
E	式場佈置	Q048	服務用品均帶齊	漏帶服務用品	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
E	式場佈置	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
E	式場佈置	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
E	式場佈置	S304	場地收拾乾淨無誤	場地未收拾整潔	輕度	扣該項龍巖成本
E	式場佈置	S305	與客戶應對得體	與客戶應對不佳	輕度	扣該項龍巖成本



龍巖股份有限公司

材料大類	材料大類別名稱	品質異常代號	品質評核標準	品質異常名稱	程度	扣款
E	式場佈置	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
E	式場佈置	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	輕度	扣該項龍巖成本
F	骨罐	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
F	骨罐	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
F	骨罐	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
F	骨罐	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
F	骨罐	Q023	用品完整無缺	用品破損,未即時更換	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
F	骨罐	Q028	骨罐不得刻錯字	骨罐(水晶片)刻錯字	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
F	骨罐	Q029	骨罐相片黏貼正確	骨罐(水晶片)相片貼錯	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
F	骨罐	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
F	骨罐	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
F	骨罐	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
F	骨罐	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	輕度	扣該項龍巖成本
G	相片類	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
G	相片類	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
G	相片類	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
G	相片類	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
G	相片類	Q031	沖洗的相片無雜質	沖洗的相片有雜質	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
G	相片類	Q032	沖洗的相片無折痕	沖洗的相片有折痕	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
G	相片類	Q033	修片良好	修片不良	輕度	扣該項龍巖成本
G	相片類	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
G	相片類	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該項龍巖成本至少2倍



龍巖股份有限公司

材料大類	材料大類別名稱	品質異常代號	品質評核標準	品質異常名稱	程度	扣款
G	相片類	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
G	相片類	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	輕度	扣該項龍巖成本
I	壽衣(被)	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
I	壽衣(被)	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
I	壽衣(被)	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
I	壽衣(被)	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
I	壽衣(被)	Q023	用品完整無缺	用品破損,未即時更換	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
I	壽衣(被)	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
I	壽衣(被)	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
I	壽衣(被)	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
I	壽衣(被)	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
J	壽材	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
J	壽材	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
J	壽材	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
J	壽材	Q002	人員儀容整齊	人員儀容不整	輕度	扣該項龍巖成本
J	壽材	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
J	壽材	Q023	用品完整無缺	用品破損,未即時更換	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
J	壽材	Q034	棺木塗漆均勻	塗漆不均勻	輕度	扣該項龍巖成本
J	壽材	Q035	零配件無任何鬆脫	零配件有鬆脫	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
J	壽材	Q036	內裝縫線完整	內裝暇疵	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
J	壽材	Q055	棺木漏氣未及時處理	棺木漏氣,未及時處理	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
J	壽材	Q056	棺木無任何漏氣	棺木漏氣,有及時處理	輕度	扣該項龍巖成本



龍巖股份有限公司

材料大類	材料大類別名稱	品質異常代號	品質評核標準	品質異常名稱	程度	扣款
J	壽材	Q059	棺木出前整理清潔	棺木未整理	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
J	壽材	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
J	壽材	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
J	壽材	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
J	壽材	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
K	禮謝用品	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到), 已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
K	禮謝用品	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
K	禮謝用品	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
K	禮謝用品	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
K	禮謝用品	Q023	用品完整無缺	用品破損, 未即時更換	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
K	禮謝用品	Q037	包裝完整	包裝不良	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
K	禮謝用品	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
K	禮謝用品	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
K	禮謝用品	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
K	禮謝用品	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	輕度	扣該項龍巖成本
L	法事	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到), 已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
L	法事	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
L	法事	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
L	法事	Q002	人員儀容整齊	人員儀容不整	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
L	法事	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
L	法事	Q038	誦經流暢、協調	誦經不流暢、不協調、咬字不清楚	輕度	扣該項龍巖成本
L	法事	Q039	誦經速度適中	誦經速度控制不佳	輕度	扣該項龍巖成本



龍巖股份有限公司

材料大類	材料大類別名稱	品質異常代號	品質評核標準	品質異常名稱	程度	扣款
L	法事	Q042	誦經無唸錯	誦經時資料唸錯	輕度	扣該項龍巖成本
L	法事	Q043	誦經時無跳經或漏經	誦經時跳經、漏經	中度	扣該項龍巖成本至少 2 倍
L	法事	Q044	依訂單規定時間內準備就緒	未在訂單規定時間內準備就緒, 未影響流程	輕度	扣該項龍巖成本
L	法事	Q048	服務用品均帶齊	漏帶服務用品	中度	扣該項龍巖成本至少 2 倍
L	法事	Q057	服務時不得接聽電話且將手機調無聲或關機	服務時接聽電話/未將手機調無聲或關機	中度	扣該項龍巖成本至少 2 倍
L	法事	Q058	相關資料填寫正確	相關資料填寫錯誤	中度	扣該項龍巖成本至少 2 倍
L	法事	Q066	誦經音量控制得宜	誦經音量太小	輕度	扣該項龍巖成本
L	法事	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少 2 倍
L	法事	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該項龍巖成本至少 2 倍
L	法事	S305	與客戶應對得體	與客戶應對不佳	輕度	扣該項龍巖成本
L	法事	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少 3 倍
L	法事	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	輕度	扣該項龍巖成本
L	法事	S308	服務過程不得聊天	服務過程中聊天	中度	扣該項龍巖成本至少 2 倍
L	法事	S309	人員服務莊嚴	人員服務不莊嚴	輕度	扣該項龍巖成本
M	服務人員	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到), 已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少 3 倍
M	服務人員	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少 2 倍
M	服務人員	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少 2 倍
M	服務人員	Q002	人員儀容整齊	人員儀容不整	輕度	扣該項龍巖成本
M	服務人員	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該項龍巖成本至少 2 倍
M	服務人員	Q022	用品新穎	用品老舊、髒污	輕度	扣該項龍巖成本



龍巖股份有限公司

材料大類別	材料大類別名稱	品質異常代號	品質評核標準	品質異常名稱	程度	扣款
M	服務人員	Q044	依訂單規定時間內準備就緒	未在訂單規定時間內準備就緒,未影響流程	輕度	扣該項龍巖成本
M	服務人員	Q045	音響無雜音干擾	音響有雜音干擾	輕度	扣該項龍巖成本
M	服務人員	Q046	演奏音量大小控制得宜	演奏音量大小	輕度	扣該項龍巖成本
M	服務人員	Q047	演奏協調	演奏不協調	輕度	扣該項龍巖成本
M	服務人員	Q048	服務用品均帶齊	漏帶服務用品	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
M	服務人員	Q057	服務時不得接聽電話且將手機調無聲或關機	服務時接聽電話/未將手機調無聲或關機	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
M	服務人員	Q067	音響音量無忽大忽小	音響音量忽大忽小	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
M	服務人員	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
M	服務人員	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
M	服務人員	S305	與客戶應對得體	與客戶應對不佳	輕度	扣該項龍巖成本
M	服務人員	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
M	服務人員	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	輕度	扣該項龍巖成本
M	服務人員	S308	服務過程不得聊天	服務過程中聊天	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
0	孝服	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
0	孝服	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
0	孝服	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
0	孝服	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
0	孝服	Q023	用品完整無缺	用品破損,未即時更換	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
0	孝服	Q068	材質依送樣標準	材質不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
0	孝服	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍



龍巖股份有限公司

材料大類	材料大類別名稱	品質異常代號	品質評核標準	品質異常名稱	程度	扣款
0	孝服	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
0	孝服	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
0	孝服	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
P	紙紮	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
P	紙紮	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
P	紙紮	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
P	紙紮	Q020	現場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
P	紙紮	Q023	用品完整無缺	用品破損,未即時更換	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
P	紙紮	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
P	紙紮	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
P	紙紮	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
P	紙紮	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
T	供品	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
T	供品	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
T	供品	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
T	供品	Q020	現場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
T	供品	Q023	用品完整無缺	用品破損,未即時更換	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
T	供品	Q037	包裝完整	包裝不良	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
T	供品	Q050	祭品新鮮(不得酸掉、壞掉)	祭品酸掉、壞掉	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
T	供品	Q051	祭品應事前退冰	祭品未退冰	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
T	供品	Q053	祭品大小符合規定	祭品太小	輕度	扣該項龍巖成本
T	供品	Q054	水果新鮮	水果不新鮮	輕度	扣該項龍巖成本



龍巖股份有限公司

材料大類	材料大類別名稱	品質異常代號	品質評核標準	品質異常名稱	程度	扣款
T	供品	Q054	水果新鮮	水果爛掉	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
T	供品	Q069	祭品半熟者應標示	祭品未熟	輕度	扣該項龍巖成本
T	供品	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
T	供品	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
T	供品	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
T	供品	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	輕度	扣該項龍巖成本
U	雜項禮儀	E601	服務準時度(貨品準時度)	服務遲到(貨品延遲送到),已影響流程	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
U	雜項禮儀	E602	均可聯繫到廠商	廠商聯絡不易	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
U	雜項禮儀	E604	臨時性狀況配合度高	臨時性狀況配合度不高	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
U	雜項禮儀	Q020	式場實景與設計相符	提供之實物與需求不符	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
U	雜項禮儀	Q022	用品新穎	用品老舊、髒污	輕度	扣該項龍巖成本
U	雜項禮儀	Q023	用品完整無缺	用品破損,未即時更換	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
U	雜項禮儀	Q037	包裝完整	包裝不良	輕度	扣該項龍巖成本
U	雜項禮儀	S301	服務態度良好	服務態度不好	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
U	雜項禮儀	S302	訂單內容確認無誤	訂單內容確認有誤	中度	扣該項龍巖成本至少2倍
U	雜項禮儀	S306	嚴禁收受紅包	收受紅包	重度	扣該項龍巖成本至少3倍
U	雜項禮儀	S307	服務具專業度	服務專業度不夠	中度	扣該項龍巖成本至少2倍